

Európai Minőség Hét Magyarországon 1999

- VIII. Magyar Minőség Hét -

A Magyar Minőség Hét Társaságot és a VIII. Magyar Minőségi Hét szervezésében együttműködő EOQ Magyar Nemzeti Bizottságot a rendezvény programjának összeállításában az a cél vezette, hogy a résztvevők – az időkorlátok figyelembevételével – minél teljesebb képet kapjanak a minőségügy legfontosabb aktuális problémáiról a világban, Európában és mindenekelőtt a hazai gazdaságban.

Kormányzati minőségpolitika és program

A bevezető előadásban Gulácsi Gábor, a Gazdasági Minisztérium közigazgatási államtitkára ismertette, hogy a Kormány milyen szerepet szán gazdasági stratégiájában a minőségnek.

Elmondta, hogy a minőségügy szabályozási rendszere Magyarországon napjainkban körvonalazódik. Az elmúlt években megteremtődtek a minőségügy alapvető jogszabályi, intézményi, ösztönzési feltételei: pl.: fogyasztóvédelmi, szabványosítási és akkreditálási törvény, műszaki biztonságtechnikai felügyeleti rendszer kialakítása, a vizsgáló és tanúsító intézetek hatósági és szolgáltató tevékenységének feladatainak szétválasztása, nemzeti Minőség Díj alapítása, a minőségbiztosítási rendszerek széles körű bevezetésének támogatása, a termékek biztonságával kapcsolatos EU-jogszabályok átvétele, a vizsgálati eredmények és tanúsítások kölcsönös elfogadásának kezdeményezése az Európai Unióval stb. Bár 1998 júniusában az EU csatlakozási tárgyalásokon (11.2.2. Európai Minőségösztönző Politika) az eddig megtett lépéseket kedvezően értékelték, átfogó nemzeti minőségügyi politika vagy minőségfejlesztési program ez idáig nem született.

A minőségügy a nemzetgazdaság stratégiai kérdéskörébe tartozik, hiszen versenyképességének feltétele, és a fogyasztók, az állampolgárok életminőségét befolyásolja. Fokozottabban érzékelhető az a tendencia, hogy a fejlett országok – elsősorban belső termelők és fogyasztók védelmében – folyamatosan fejlesztik azokat a minőséggel összefüggő piaci követelményeket/szabályokat, amelyeknek a beszállítók kötelesek megfelelni, ha piacon akarnak maradni. Magyarország számára létkérdés a minőség fejlesztése, hiszen ez jelentheti növekedésének és felzárkózásának egyik feltételét.

Mindezek figyelembevételével célszerűnek látszik a piacgazdaság és a demokratikus intézményrendszerek kialakulása után, illetve folyamatában a piac szereplői és az államigazgatás számára előremutató minőségügyi célrendszer kialakítása. A Gazdasági Minisztérium – a témakörben készített tanulmányra és szakértői konzultációkra építve – Nemzeti Minőségfejlesztési Program kialakítását javasolja.

Schuchttár Endre előadása szervesen kapcsolódott a Gazdasági Minisztérium minőségügyi stratégiájának egyik pilléréhez. Az EU-Közösségi Vívmányok átvételével a hazai műszaki szabályozás jelentősen átalakul. Az EK-irányelvekkel bevezetett termékbiztonsági szabályozás a megfeleltetésértékelési eljárásról keresztül igényli a gyártói minőségbiztosítást és a tanúsító szervek minőségügyi rendszerének fejlesztését. A magyar jogharmonizáció hatására egyes szektor-

okban már lehetséges az EU belső piacához történő integrációt biztosító Európai Megfeleltetés Értékelési Egyezmény megkötése, de működtetéséhez a jogalkalmazás javítása szükséges az érintett minőségügy területén.

Az európai jogharmonizáció minőségügyi hatásának új értelmezése lehetővé teszi a hazai minőségpolitika prioritásainak meghatározását az anyagi és szellemi javak koncentrációját – alapvetően az ezen szektorokban működő kis- és közepes méretű gazdasági vállalkozások versenyképességének növelése érdekében.

A jogharmonizáció minőségügyi követelményeihez kapcsolódott Udvardi Lakos János – Horváth Sándor előadása a CE jelölés és konformitási bizonylat gyakorlatáról melyben tanácsok hangzottak el az EU tagországok (elsősorban Németország), illetve az EU-hoz közel álló nem EU tagországok (pl. Svájc) már megismert gyakorlat és módszerei alapján, annak érdekében, hogy az átmenet gyorsabb és kevésbé fájó legyen.

Az Európai Unió és a minőség

Az Európai Unió minőségfilozófiáját legátfogóbban a Minőségcharta fejezi ki. Giovanni Quaglia, az EFQM, az Európai Minőségalapítvány kutatás-fejlesztési menedzsere vázolta ennek célját és hátterét. Az aláíró felek (az EOQ, az EFQM, az Európai Kereskedelmi és Iparmárkák Szövetsége, az Európai Közép- és Kisvállalatok Szövetsége, vagyis a legjelentősebb európai társadalmi és érdekvédelmi szervezetek) a következő feladatok teljesítésére vállaltak kötelezettséget:

- elősegítik és általánosítják a minőségi megközelítést a vállalkozásokban, a közéleti szektorban,
- kidolgozzák a minőség oktatását a képzés minden szintjén, a kezdettől a magasabb fokig,
- jobban átgondolják a minőségjavítás módszereit, eljárásait, hogy minél hatékonyabb és szélesebb körű eszköztár álljon rendelkezésre,
- aktívan részt vesznek a minőségi tapasztalatok terjesztésében,
- külföldön terjesztik Európa „minőségarculatát”,
- egész évben igyekeznek a minőség szempontjából előrehaladást elérni,
- azon lesznek, hogy minden év novemberében, az Európai Minőség Hét keretében bemutassanak teljesített kampányfeladatokat, folyamatban levő kezdeményezéseket és jövőbeli projekteket.

A Charta létrejötte is bizonyítja, hogy a minőség fejlesztéséért elkötelezett szervezetek, valamint az EU Bizottsága is igen nagy erőfeszítéseket tesz, hogy az európai gazdaság lépést tartson az észak-amerikai és a japán vetélytársakkal. Ezért is tulajdonítanak kiemelkedő jelentőséget a kiválóság új európai modelljének, mely ma is és a jövőben is az európai, és egyúttal a magyar nemzeti Minőségi Díj alapja is lesz. Ennek hazai vonatkozásairól a későbbiekben bővebben lesz szó.

A modell költséghatékony és kézzelfogható technikáit a felhasználók, különösen a kis- és középvállalatok vezetői nagy-

ra értékelik, mert segítségükkel maximalizálhatják a lehetőségeket Európa versenykörnyezetében. A modell a gyakorlatban segíti a kisebb vállalkozásokat, hogy önértékelés útján felmérjék szervezetüket a versenytársakkal szemben, és egyúttal elősegítsék a teammunkát a vállalatban belül.

A vezetés és a vezetők szerepének felértékelődésére a konferencia több előadója is rámutatott: pl. az ISO új változatában, az ISO 9001:2000-ben a vezetőség felelőssége jelentősen kiegészül, valamint az EFQM modell továbbfejlesztett változatában is tetten érhető. Az új modell „Vezetés” fejezetében kifejezésre jut a vezetők elkötelezettsége a TQM iránt, beleértve források biztosítását is, továbbá kiegészül a szervezet céljának és irányának meghatározásával. Egy új gondolat is megjelenik: a vezetők személyükben felelősek a menedzsmentrendszer továbbfejlesztéséért a mindekori cél érdekében, hogy a szervezet teljesítse küldetését, jövőképét.

Központban az irányítás színvonala

Patrik Townsend az ismert amerikai minőségügyi szakértő a plenáris ülésen „Az irányítás múltja és jövője” című előadásában a következőképpen értelmezte a vezető feladatát, szerepkörét: *„A vezetői képesség olyan környezet megteremtése, amelyben mások képesek önmegvalósításra a munka elvégzése során.”*

Ez nem azt jelenti, hogy valaki parancsokat osztogat és azután valaki más végrehajtja őket. Végül is egy gép is tud parancsokat osztani és az emberek szinte minden rendelkezést szolgálatkészen végrehajtanak, ha eléggé meg vannak félemlítve. Az igazi vezető lehetővé és kívánatosá teszi mások számára, hogy kövessék.

Fontos az a megállapítása is, hogy a vezetői képesség *magatartás, nem állás*. A vezetés gyakorlata nem korlátozódik azokra, akik egy szervezet élén foglalnak el tekintélyes állásokat. Oktalanság azt hinni, hogy valaki, aki nem volt vezető tegnap, hirtelen ma az lesz – egyszerűen azért, mert kinevezték. A vezetői szerep magatartás, amit a szervezet minden szintjén lehet és kell gyakorolni, és ezért megfelelően fel kell rá készülni.

A vezetés szerepének további kifejtése céljából P. Townsend két szemináriumon segítette a hallgatókat a vezetés filozófiájának és gyakorlatának alaposabb feldolgozásában, melyek tárgya a szervezett képzés és a személyek anyagi-erkölcsi elismerése, illetve a vezető kinevelésének művészete és stratégiája volt.

Gabriel A. Pall a Juran Intézet szenior alelnöke előadásában azt fejtegette, hogy az erőteljes irányítási elképzelések, és még a legkorszerűbb elemzési módszerek is csak a siker szükséges, de nem elégséges feltételei. A folyamat emberi összetevőjének mozgósítása, az emberi tőke a lényeges tényező. A menedzsment vezetni tudása, a motiváció és az alkalmazott hatáskörének szélesítése azok az előfeltételek, amelyek biztosítják a túlélést és a versenyképes sikert a jövő évszázad gyorsan változó, nagymértékben kiszámíthatatlan üzleti és gazdasági környezetében. Az előadás a teammunkát és teamalkítást mint az emberi tőke mozgósítására szolgáló más előnyös módszereket vizsgálta.

George Rosenzweig, a G. A. Technologies (USA) Inc. elnöke arra hívta fel a figyelmet, hogy a karbantartásban is vannak jelentős tartalékok a termelékenység és a minőség javítására. Dr. J. M. Juran hasonlatát alkalmazva így fogalmazta:

zott: lehet, hogy már felszedtük a vállalat padlóján heverő aranyrögök nagy részét, és mára már csak az maradt szármunkra, hogy a megmaradt aranyport gyűjtsük össze.

Ez nagyon igaz lehet egy olyan jellegzetes gyártási környezetben, ahol csak az ISO 9000-et és a hagyományos TQM programokat alkalmazzák. A jól meggyökeresedett, hierarchikus irányítási stílusú vállalatokat ezek a módszerek ma még megfelelően szolgálják. Nem lesznek azonban képesek, hogy a jövőben is elérjék a lehetőségeiknek megfelelő versenyképességet.

A. Joel A. Baker által kifejlesztett új elmélet szerint a hagyományos karbantartási programok az uralkodó paradigmagörbe leszálló ágán helyezik el a vállalatot. A vállalat problémamegoldó hatékonysága és a javítási beruházások megtérülése ekkor már lassulni kezd. A gyártó, szállító és kommunikációs berendezések hiánya vagy nem kielégítő működése a vezetők számára súlyosabb gondokat okoz. Mégis, a karbantartás kérdését még sok szervezetben fatalista módon, gyakran lemondó válrándítással kezelik. A szerző tapasztalata és sikerei alapján ez passzív álláspont, amely egyedülálló nagy lehetőséggé alakítható a szervezet versenyhelyzetének javítására. Ha megfelelően foglalkoznak vele, az üzem és a berendezés karbantartásának javítása a vevők kiszolgálásának színvonalát emelni fogja, javítja a gyártás hatékonyságát, csökkentve ugyanakkor a közvetett költségeket.

A TQM és a minőségdíjak

Jelentős teret szentelt a konferencia a Teljeskörű Minőség-irányításnak és az ennek elvein alapuló díjaknak (magyar nemzeti Minőségi Díj, európai Kiválóság Díj).

A témakört Molnérad Stadler Katalin előadása vezette be, mely arról szólt, hogy az EDQM modell milyen sikeresen alkalmazható a közszolgálati (tehát nem üzleti) szektorban. A nem konvencioális, de az európai „public sector”-ban évek óta sikeresen alkalmazott példák jól érzékeltették a nálunk még kihasználatlan lehetőségeket. Az egyik alkalmazás a City of Stockholm – a svéd önkormányzati modell, a másik pedig az U.K. önértékelési modell kézikönyvtárak és információk központok számára.

Új tendencia az is, hogy a magán- (üzleti) és a közszolgáltatási szféra között partnerségek alakulnak, amelyek keretében mód nyílik az egymástól való tanulásra, egymás tapasztalatainak, elméleteinek, modelljeinek stb. megismerésére. Az ilyen partnerkapcsolatokban rejlő lehetőségek az európai versenyképesség javítását, növelését is szolgálják. A holland University Medical Centre (UMC) Utrecht egyik példája azoknak a tanulni kívánó szervezeteknek, amelyek éppen most kezdik együttműködés kialakítását a magánszektorbeli, üzleti vállalatokkal.

A Kiválósági modelleket és általában a TQM-et elemző előadások kétfajta információval szolgáltak. Az egyikben az élen járó hazai vállalatok, amelyek már eddig is jelentős eredményeket értek el, beszámoltak a sikereikhez vezető módszereikről, köztük az Európai Kiválósági Díj egyik ez évi nyertese, a Burton Apta Kft. igazgatója Schleiffer Ervin és a Díj egyik döntőse, a Ganz David Brown Kft. vezérigazgatója, Fodor Tamás.

Az előadások másik csoportja a TQM eszköztárának kiszélesítéséről, új módszerekről, eljárásokról, projektekről

szólt. Többnyire fejlesztő, tanácsadó vállalatok vezetői ismertették saját fejlesztésű, szélesebb körben hasznosítható eredményeiket.*

Stratégiai kérdés: a kisebb vállalatok minőségkultúrája

Magyarországon a gazdaságpolitika kiemelkedően fontos szegmense a közepes és kisebb vállalatok (KKV-k) termelésben elfoglalt helyzetének, potenciáljának erősítése. Ezért szentelt a konferencia önálló szekciót e témakörnek, különös tekintettel a minőség szerepére mind a termelés, mind a szolgáltatás területén folyamatosan előtérbe került. Kutatások is alátámasztották, hogy határozott fejlődés, értékelhető eredmények tapasztalhatók a minőségbiztosítási rendszer bevezetésének ösztönzése vonatkozásában, nem utolsósorban az évről-évre növekvő mértékű, a rendszertanúsítást szolgáló állami pénzügyi támogatásoknak köszönhetően.

Csanádi Ágnes, a GM politikai államtitkárának főtanácsadója a kormányzati feladatok oldaláról tekintette át az elmúlt évek során a törvénykezési, képzési és finanszírozási rendszer területén végbement változásokat. Megállapította, hogy a minőség szerepe mind a termelés, mind a szolgáltatás területén folyamatosan előtérbe került. Kutatások is alátámasztották, hogy határozott fejlődés, értékelhető eredmények tapasztalhatók a minőségbiztosítási rendszer bevezetésének ösztönzése vonatkozásában, nem utolsósorban az évről-évre növekvő mértékű, a rendszertanúsítást szolgáló állami pénzügyi támogatásoknak köszönhetően.

A gazdaságfejlesztésben az alábbi, minőségfejlődést segítő célok fogalmazódnak meg:

- a gazdaság minőségkultúrájának fejlesztése, elsősorban a vállalkozói ismeretek bővítése révén,
- a minőségbiztosítási rendszer bevezetése iránti igény felkeltése,
- a rendszerek bevezetési és tanúsítási támogatásának ösztönzése,
- a beszállítói kapcsolatok elősegítése,
- az EU-konformitás elősegítése.

A Kormány által 1998 végén elfogadott kis- és középvállalkozás-fejlesztési stratégia céljai között szerepel a KKV-k vezetési színvonalának, gazdasági tevékenységének javulását szolgáló módszerek elterjesztése, a technológia, a termékek és a szolgáltatások színvonalának növelése, valamint a beszállítói kapcsolatok kialakulásának előmozdítása. A célleírásból a KKV-k minőségügyi céljaira is megfelelő támogatásban részesülhetnek.

Az új ISO: 9000

Míthogy nálunk az ISO 9000 szerinti minőségügyi rendszerek bevezetése és tanúsítása rendkívül gyorsan fejlődött az utóbbi években, jelentős érdeklődés mutatkozott a szabvány új változatának kidolgozásával és bevezetésével kapcsolatos előadások iránt, hiszen az új követelmények várhatóan 2000-ben életbe lépnek. Az új szabvány ismérveit tárgyaló szekciót Pónyai György, az MSZT ügyvezető igazgatója vezette. A tartalmi előírások közül a folyamatos fejlesztés kapott nagyobb hangsúlyt az új tervezetben. A követelmények között külön szakasz írja elő a felső vezetőségnek azt a kötelezettségét, hogy az ügyfelek igényeinek és elvárásainak megfelelő követelményeket megfogalmazzák és kielégítsék. Hasonló célt szolgál az is, hogy a vezetőségi átvizsgálás során figyelembe veendő

szempontokat az új tervezet részletesen felsorolja. A szabvány kitér a minőségirányítási rendszer folyamatos javításának szükségességére. A műszaki tervezéssel és fejlesztéssel foglalkozó szakaszok előírják az ügyfelektől és a piacról beszerezhető információk felhasználását a tervezési munka során. Ezek a hangsúlyeltolódások arra engednek következtetni, hogy az új szabvány tervezete erősebben kívánja érvényesíteni a vevői igények kielégítését és a folyamatos fejlesztést. Mindezek a változások a TQM irányába való elmozdulásnak tekinthetők.

A szabvány szerkesztői azt ígérk, hogy zökkenőmentes átmenetről fognak gondoskodni. Ez elsősorban azt jelenti, hogy elegendő időt adnak majd a már tanúsított vállalatoknak ahhoz, hogy megállapítsák

- kell-e változtatni a jelenlegi vállalati gyakorlaton;
- ki kell-e egészíteni meglévő eljárási utasításait;
- kell-e új eljárási utasításokat kidolgozni;
- meg kell-e változtatni a kézikönyvet?

Az ISO 9002 szerinti tanúsított minőségirányítási rendszerek ezentúl ISO 9001 szerinti tanúsítást fognak kapni, és a tanúsítás tárgyából fog kitűnni, hogy a rendszer nem tartalmaz műszaki tervezést.

Az előadók – köztük azok is, akik közreműködtek az új szabvány kidolgozásában – arra a végső következtetésre jutottak, hogy a változások sokat fognak segíteni az alkalmazóknak, felkészítőknak és a tanúsító testületeknek egyaránt. Hiba lenne ugyanakkor ezeket a változásokat misztifikálni. Mindenképpen meg kell várni, amíg hivatalosan kiadják a szabványokat. Valószínű, hogy az alapelképzelés már nem változik, ezért nagyon hasznos az új szemlélet terjesztése. A létező rendszereket valószínűleg csak ki kell egészíteni, még szerkezetüket sem kell feltétlenül átalakítani.

További szekciók

Igen nagy érdeklődés kísérte az EOQ-MNB által rendezett Élelmiszer Minőségügyi Szakmai napot, melyben a szakma helyzete és perspektívái mellett a magyar élelmiszeripari szabályozás harmonizálásának sajátos gondjait is megvitaták, köztük a Magyar Élelmiszerkönyv új előírásait és az Élelmiszerkönyv által előírt új rendeleteket.

Egyes speciális kérdéseket önálló szekciók tárgyaltak. Ezek:

- a kalibrálás szerepe a minőségirányítási rendszerekben,
- a környezet kímélésének vállalati módszerei,
- az Internet és az elektronikus kereskedelem szerepe a vállalatok működésében.

Ismeretes, hogy az oktatási tárca jelentős reformokat vezet be az oktatás minőségbiztosításának bevezetésére és fejlesztésére. Ezért a Minőség Hét zárónapját – haladó hagyományként – mint önálló rendezvényt ennek a témakörnek szentelte.

A rendezvény védnöke az oktatási miniszter volt. A szakmai programból kiemelkedett a felvező előadás, melynek címe Minőségfejlesztés a közoktatásban, előadója pedig a napokban létrehozott Comenius Oktatásfejlesztési Programiroda igazgatója, dr. Herneczki Katalin volt.

Mint eddig minden évben, kiállítások színesítették a Minőség Hét programját. Ezek egyike a Magyar Minőség Háza pályázaton elfogadott termékek bemutatása.

Róth András

* Az előadások részletes szövege hozzáférhető a Magyar Minőség Társaság kiadásában.